



RÉFÉRENTIEL

DE CERTIFICATION DE SERVICES

LES ENGAGEMENTS FAVORISANT LE DEVELOPPEMENT DE LA DEMARCHE CONVIVIALITE AU TRAVAIL AU SEIN D'UNE ENTITE

<p>Le demandeur : Le délégué général du Printemps de la convivialité</p>	<p>Le président du comité plurisectoriel de certification Qualicert</p>	<p>Le directeur de la certification de services Qualicert</p>
<p>Nom : Philippe Détrie</p> <p>Date :</p> <p>Visa :</p>	<p>Nom : Robert Proix</p> <p>Date :</p> <p>Visa :</p>	<p>Nom : Stéphane Langlois</p> <p>Date :</p> <p>Visa :</p>



Remerciements

Aux fondateurs de l'association :

Virginie Aubert, directeur général, CB Richard Elys
Sylvain Breuzard, président-directeur général, Norsys
Sophie Delaval, directrice communication France, Sodexo
Philippe Détrie, président-directeur général, Inergie
Thierry Garnier, président, Afcj
Franck Gueguen, président, Club Med Gym
Jean-Pierre Guichard, président, Manutan International
Jean-Luc Letouzé, directeur de la communication, ETDE
Valérie Perruchot Garcia, directrice de la communication interne, Saint-Gobain
Xavier Quérat-Hément, directeur qualité et sécurité, Groupe La Poste
David Richard, directeur transformations, performances et communication interne, Orange
Vincent Riss, directeur ressources humaines, GE Energy Europe
Gilles Vermot-Desroches, directeur du développement durable, Schneider Electric

Aux participants du groupe de travail :

Brigitte Bailhé, directeur, BBQM conseil
Anne-Marie Bellis, consultante ressources humaines, BULL
Anne-Lise Bouvier, membre du bureau national, CJD
Camille Desmettre, chargée du développement, Le printemps de la convivialité
Jean-Pierre Foucault, chargé d'affaires, Onera
Jean-Pierre Quaranta, directeur de projet, Orange
Fabienne Marion, responsable communication, FN Safer

A nos partenaires :

Sybille Lavelle, responsable communication interne et événementielle, Advancia Negocia
Gontran Lejeune, président du Centre des Jeunes Dirigeants

Un remerciement tout particulier à :

Vanessa Desroches, responsable Projets Qualicert, SGS ICS
Manuelle Lera, attachée commerciale Qualicert, SGS ICS

PRÉAMBULE

Le présent référentiel a été élaboré de mai 2007 à novembre 2008 par une commission composée d'adhérents du Printemps de la convivialité (5 réunions d'une demi-journée).

BBQM CONSEIL	Brigitte Bailhé
BULL	Anne-Marie Bellis
CJD	Anne-Lise Bouvier
SGS	Vanessa Desroches
Le Printemps de la convivialité	Camille Desmettre
INERGIE	Philippe Détrie
ONERA	Jean-Pierre Foucault
ORANGE	Jean-Pierre Quaranta
SGS	Manuelle Lera
FN Safer	Fabienne Marion

Participants occasionnels

ETMOS	Annabel Dassonville
SGS	Fabrice Tirel

Le référentiel a été présenté dans son projet 1 au bureau du Printemps de la convivialité le 16 octobre 2007, puis à la 3^e convention du Printemps de la convivialité le 21 décembre 2007 : 59 participants l'ont analysé et ont proposé des recommandations.

Un projet 2 été approuvé lors d'une réunion du conseil d'administration du Printemps de la convivialité le 23 janvier 2008 et présenté au responsable projets SGS en février 2008.

Les modifications souhaitées ont fait l'objet d'un projet 3 qui a été remis aux 111 participants de la convention du deuxième Printemps de la convivialité le jeudi 20 mars 2008.

Le comité plurisectoriel s'est réuni en première lecture le 24 juin 2008 et a fait part d'un certain nombre de remarques sur les caractéristiques certifiées et les moyens mis en œuvre.

Ces remarques sont intégrées dans le projet 4 qui a été présenté au bureau de l'association du Printemps de la convivialité du 11 septembre 2008. Il a été soumis à l'approbation du comité plurisectoriel de certification Qualicert en deuxième lecture le 16 septembre 2008, puis présenté le 28 octobre par le délégué général Philippe Détrie au comité de certification.

Point clé :

Ce référentiel de certification de services sur le management de la convivialité au travail est le premier au monde. L'association souhaite remercier les participants de la commission et particulièrement SGS, leader mondial de la certification de services.

SOMMAIRE

Chapitre I : OBJET DU RÉFÉRENTIEL.....	5
I.1/ Objet	5
I.2/ Domaine d'application	5
Chapitre II : LE CONTEXTE DU RÉFÉRENTIEL.....	6
II.1/ Contexte réglementaire.....	6
II.2/ Présentation du Printemps de la convivialité	7
II.3/ Pourquoi un référentiel pour le Printemps de la convivialité ?	8
Chapitre III: ENGAGEMENTS DE SERVICES.....	9
III.1/ Sommaire des engagements	9
III.2/ Détail de chaque engagement	10
Chapitre IV : ORGANISATION DOCUMENTAIRE	19
Chapitre V : PLAN DE CONTROLE INTERNE	20
Chapitre VI : GLOSSAIRE ET LEXIQUE	21
Chapitre VII : CONDITIONS D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU CERTIFICAT	25
VII.1/ CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT	25
VII.2/ SURVEILLANCE DU CERTIFICAT	26
Chapitre VIII : INFORMATIONS DES CLIENTS	27
VIII.1/SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES.....	27
VIII.2/SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS	28
VIII.3/CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES COMMUNIQUEES	29

CHAPITRE I : OBJET DU RÉFÉRENTIEL

1.1/ Objet

Ce référentiel s'inscrit dans le cadre de la "Certification de Services" prévue par :

- la loi N°94.442 du 3 juin 1994 modifiant le code de la consommation en ce qui concerne la certification des produits industriels et des services (articles L115-27 à L115-33).
- le décret d'application n°95 - 354 du 30 mars 1995 modifiant le Code de la Consommation (articles R 115-1 à R 115-12).

Il présente les caractéristiques certifiées, les moyens mis en œuvre pour répondre à chaque caractéristique, ainsi que l'organisation documentaire et les contrôles internes mis en place pour garantir le respect des caractéristiques certifiées par l'organisme certificateur.

Il a également pour objectif de définir le plan de contrôle externe :

- les méthodes de contrôle utilisées par l'organisme certificateur pour l'audit de certification et des contrôles de suivi des organismes candidats à la Certification de Services
- les méthodes d'attribution et de surveillance du certificat.

1.2/ Domaine d'application

Le référentiel concerne l'ensemble de la démarche convivialité au travail, de la mise en place et du fonctionnement du dispositif au suivi de la satisfaction des collaborateurs.

Ce référentiel s'adresse à toute entité souhaitant initier, développer et/ou valoriser sa démarche convivialité au profit des collaborateurs et/ou de futurs embauchés.

Ce référentiel décrit des engagements de service au niveau :

- de la Direction,
- d'un comité de pilotage dédié au suivi de cette démarche
- du processus RH,
- des pratiques au quotidien,
- de l'environnement de travail.

CHAPITRE II : LE CONTEXTE DU RÉFÉRENTIEL

II.1/ Contexte réglementaire

Il s'appuie sur les articles du Code du travail.

Articles du code du travail qui traitent du bien-être (source www.legifrance.gouv.fr)

CODE DU TRAVAIL (Partie Réglementaire - Décrets en Conseil d'Etat)

Livre II : Réglementation du travail

- Article R235-3-16
- Article R250-10

Livre IV : Les groupements professionnels, la représentation, la participation et l'intéressement des collaborateurs

- Article R432-2

Articles du code du travail qui traitent du harcèlement (source www.legifrance.gouv.fr)

Livre Ier : Conventions relatives au travail

- Article L122-34
- Article L122-46
- Article L122-49
- Article L122-52
- Article L122-54

Livre II : Réglementation du travail

- Article L230-2
- Article L236-2

Livre VII : Dispositions particulières à certaines professions

- Article L773-2

CODE DU TRAVAIL (Nouvelle partie Législative)

PREMIÈRE PARTIE : LES RELATIONS INDIVIDUELLES DE TRAVAIL

- Article L1152-1
- Article L1152-2
- Article L1152-4
- Article L1152-5
- Article L1152-6
- Article L1153-1
- Article L1153-2
- Article L1153-3
- Article L1153-5
- Article L1153-6
- Article L1154-1
- Article L1155-2
- Article L1321-2

QUATRIÈME PARTIE : SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

- Article L4121-2
- Article L4612-3

SEPTIÈME PARTIE : DISPOSITIONS PARTICULIÈRES À CERTAINES PROFESSIONS ET ACTIVITÉS

- Article L7211-3
- Article L7221-2

II.2/ Présentation du Printemps de la convivialité

Le Printemps de la convivialité est une association à but non lucratif créée en 2007 qui réunit des entreprises, organisations, chercheurs, professeurs... souhaitant développer la convivialité au travail.

Les objectifs de l'association sont :

- **promouvoir** l'idée que la convivialité est facteur à la fois d'efficacité collective et de mieux-être individuel,
- **inciter** les organisations à pratiquer la convivialité,
- **professionnaliser** la convivialité, partager et valoriser les meilleures actions conviviales.

Les 13 fondateurs



Les activités

- Des conventions quadrimestrielles :
 - intervention d'experts : philosophes, sociologues, chercheurs...
 - présentation d'organisations ayant innové dans le domaine
 - travaux de l'association
- Des groupes de travail : quelques réunions d'1 demi-journée environ tous les 2 mois
 - Enrichir la bibliothèque d'actions conviviales
 - Publier *Les miscellanées de la convivialité*
 - Créer et professionnaliser le référentiel
 - Créer l'observatoire de la convivialité
 - Définir une démarche convivialité
- Formation (1 journée) : Rendre son entreprise/entité conviviale
- Site spécifique : Extranet, annuaire, revue presse...
- Des petits-déjeuners à thèmes
- Une newsletter trimestrielle
- Organisation du Prix annuel de la convivialité ...

II.3/ Pourquoi un référentiel pour le Printemps de la convivialité ?

L'élaboration de ce référentiel constitue un élément important de la professionnalisation d'une démarche convivialité. Les principaux objectifs sont :

1. Définir « l'état de l'art » dans le domaine de la convivialité
2. Faciliter la mise en place d'une démarche convivialité
3. Se comparer aux bonnes pratiques pour progresser.

L'enjeu n'est pas de décréter la convivialité (ce qui reviendrait à l'imposer et ce qui serait une injonction vraiment paradoxale !), mais de créer les conditions favorisant son développement.

Définition de la convivialité au travail :

La convivialité en entreprise est un état d'esprit et une démarche qui favorisent le bien-vivre ensemble au travail.

Apports de la convivialité

Les 5 enjeux pour l'entreprise : l'efficacité collective

- **Performance** : participer à une ambiance plus favorable au travail, créer les conditions d'une relation professionnelle plus efficace et plus créative
- **Valorisation** : développer le respect, la considération, la reconnaissance
- **Ouverture** : développer l'attention à l'autre, la curiosité, le goût du contact
- **Esprit d'équipe** : faciliter le dialogue et la fluidité des échanges, décroiser, créer un climat de confiance et de bienveillance a priori, décontracter les relations, accroître le sentiment d'appartenance
- **Attractivité** : améliorer l'image de l'entreprise pour l'interne (fidélisation) et pour l'externe (recrutement, qualité de la relation client)

Les 5 enjeux pour le collaborateur : le mieux-être de chacun

- **Bonne ambiance** : bénéficier d'un climat plus agréable au travail, travailler avec plus de plaisir
- **Estime de soi** : se sentir reconnu en tant que personne, développer la confiance en soi
- **Sérénité** : diminuer le stress au travail, la pénibilité, dénouer les tensions
- **Authenticité** : être soi-même, rendre ses relations moins formelles et plus spontanées
- **Intégration** : créer et développer des liens, combattre l'isolement

CHAPITRE III: ENGAGEMENTS DE SERVICES

Le référentiel regroupe des engagements qui visent à développer la convivialité au sein de l'entité. Ce sont des moyens qui guident la mise en œuvre d'une démarche convivialité.

III.1/ Sommaire des engagements

A. Lancement de la démarche convivialité

1. La Direction missionne un chef de projet démarche convivialité qui constitue un comité de pilotage et un réseau éventuel de correspondants
2. Le chef de projet se forme aux conditions favorisant le développement de la démarche convivialité et organise la formation du comité de pilotage
3. Le comité de pilotage diagnostique l'avancement de la démarche convivialité de l'entité sur la base des fondamentaux
4. Le comité de pilotage définit les objectifs et la démarche retenue
5. Le comité de pilotage communique en interne la démarche convivialité

B. Pratiques au quotidien

6. La Direction et l'encadrement s'impliquent dans la démarche convivialité
7. Chaque manager développe la démarche convivialité au sein de son équipe
8. Le collaborateur peut participer au moins une fois par an à une action ou activité conviviale
9. L'entité encourage toutes les idées d'actions conviviales et y répond sous 15 jours

C. Intégration dans les processus Ressources Humaines

10. L'entité intègre le critère convivialité dans le processus de recrutement
11. L'entité intègre le critère convivialité dans le processus d'appréciation

D. Environnement de travail

12. Les locaux de l'entité sont aménagés de telle sorte à y favoriser la convivialité
13. L'entité met à disposition de tous ses collaborateurs un espace de convivialité

E. Mesure et pilotage de la démarche convivialité

14. Le comité de pilotage mesure l'efficacité de la démarche convivialité
15. La Direction suit la mise en œuvre de la démarche convivialité

III.2/ Détail de chaque engagement

Ce chapitre présente les **caractéristiques certifiées, les méthodes de contrôle ainsi que les moyens** qui doivent être mis en œuvre par l'établissement certifié pour y répondre. Dans tous les cas, le respect de la réglementation en vigueur est une condition nécessaire -mais non suffisante- de la certification de Services.

A. LANCEMENT DE LA DÉMARCHE CONVIVIALITÉ (cf. lexique)

Impact attendu	Engagement de l'entité	Détail de l'engagement	Méthode de vérification
<p>↳ La démarche convivialité est définie de façon collective</p>	<p>1. La Direction missionne un chef de projet démarche convivialité qui constitue un comité de pilotage et un réseau éventuel de correspondants</p>	<p>La Direction de l'entité[☐] formalise une lettre de mission[☐] (cf. lexique) pour le chef de projet démarche convivialité[☐]. Cette lettre comprend au minimum les apports de la convivialité[☐] attendus et les ressources allouées (par exemple : personnel, temps, moyens, budget).</p> <p>Le nom du chef de projet est communiqué à l'ensemble du personnel et aux nouveaux embauchés.</p> <p>Le chef de projet est hiérarchiquement rattaché à un membre du comité de direction de l'entité.</p> <p>Le chef de projet convivialité constitue et anime un comité de pilotage avec des volontaires de services différents. Les fonctions ressources humaines et communication interne font partie du comité. Le chef de projet propose aux participants suivants de participer aussi au comité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la Direction de l'entité, - un (ou plusieurs) représentant(s) du personnel : CHSCT, organisations syndicales, comité d'entreprise, - le médecin du travail et/ou l'assistante sociale. <p>Le comité de pilotage[☐] définit a minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ses objectifs, - les modalités de travail, - le calendrier, - la création éventuelle d'un réseau en fonction de la taille de l'entité (un réseau de correspondants est nécessaire dès que l'entité dépasse 1 000 salariés ou qu'elle est éclatée sur plusieurs sites), - les modalités de suivi et de reporting, - les règles de renouvellement du réseau de correspondants. <p>Il rappelle dans son premier compte rendu la définition et les apports de la démarche convivialité[☐] pour l'entité.</p> <ul style="list-style-type: none"> - les 5 enjeux de la démarche convivialité pour l'entité : performance, valorisation, ouverture, esprit d'équipe et attractivité, - les 5 enjeux de la démarche convivialité pour les collaborateurs : bonne ambiance, estime de soi, sérénité, authenticité, intégration. <p>Le comité de pilotage se réunit au minimum trois fois par an.</p>	<p>Vérification documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - lettre de mission - organigramme de l'entité contenant le positionnement du chef de projet - courriers d'invitation à participer au comité de pilotage - composition du comité - ordre du jour et compte rendu des réunions du comité - preuve de la communication du nom du chef de projet à l'ensemble du personnel et aux nouveaux embauchés.

Impact attendu	Engagement de l'entité	Détail de l'engagement	Méthode de vérification
<p>↘ La démarche convivialité est intégrée dans un processus d'apprentissage et de progrès</p>	<p>2. Le chef de projet se forme aux conditions favorisant le développement de la démarche convivialité et organise la formation du comité de pilotage</p>	<p>Le chef de projet suit une formation sur la mise en place des conditions favorisant le développement de la démarche convivialité au sein d'une entité.</p> <p>Il participe à l'élaboration du programme de formation du comité de pilotage et du réseau éventuel de correspondants.</p> <p>Il anime, co-anime ou fait animer cette formation.</p> <p>Les acquis sont évalués en fin de stage par un questionnaire d'évaluation.</p> <p>Une piqûre de rappel est organisée par le chef de projet chaque année pour le comité de pilotage.</p>	<p>Vérification documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - attestation de formation, - support de formation, - fiche de présence, - questionnaire d'évaluation de la formation, - guide des bonnes pratiques, - piqûre(s) de rappel
<p>↘ Traitons d'abord nos problèmes</p>	<p>3. Le comité de pilotage diagnostique l'avancement de la démarche convivialité de l'entité sur la base des fondamentaux^[4]</p>	<p>Les collaborateurs sont sollicités pour identifier les opportunités et les freins à la démarche convivialité^[4] au moins une fois par an.</p> <p>Plusieurs modalités sont possibles pour diagnostiquer annuellement l'avancement de la démarche convivialité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude qualitative^[4] auprès d'un échantillon représentatif (c'est-à-dire un échantillon variant entre 20 et 50 personnes à interviewer ; Le principal critère étant la diversité des interviewés) des divers services (utilisation possible de ce référentiel sous forme d'autodiagnostic), - étude quantitative^[4] auprès de l'ensemble du personnel ou d'un échantillon représentatif. Un minimum de 40% de répondants est requis pour assurer la fiabilité (utilisation possible du questionnaire pour les collaborateurs). <p>A l'issue de l'étude permettant le diagnostic de l'avancement de la démarche convivialité, une synthèse permet de définir les objectifs et le plan d'action de la démarche retenue (cf. engagement 4).</p>	<p>Vérification documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - résultat de (s) étude(s) qualitative ou quantitative

Impact attendu	Engagement de l'entité	Détail de l'engagement	Méthode de vérification
<p>↳ La dynamique de la démarche est lancée</p>	<p>4. Le comité de pilotage définit les objectifs et le plan d'action de la démarche retenue</p>	<p>Le comité de pilotage conçoit la démarche convivialité de l'entité qui intègre a minima les items suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les apports de la démarche convivialité pour l'entité (engagement 1), - les fondamentaux, - les principaux opportunités et freins identifiés (engagement 3), - les objectifs de la démarche, - le plan d'action à mettre en place au sein de l'entité pour améliorer la démarche convivialité, - le rôle de chacun dans le suivi du plan d'action[□], - un calendrier de mise en œuvre du plan d'action, - un budget prévisionnel pour mener à bien la démarche, - le dispositif de recueil des remarques[□] des collaborateurs. <p>La démarche convivialité de l'entité est approuvée par la Direction. Elle est revue annuellement.</p>	<p>Vérification documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la démarche convivialité définie de l'entité et les mises à jour annuelles - le plan d'action - approbation de la Direction
<p>↳ Toute l'entité connaît la volonté de la Direction de développer la démarche convivialité</p>	<p>5. Le comité de pilotage communique en interne la démarche convivialité</p>	<p>Le comité de pilotage conçoit à partir de la démarche convivialité un plan de communication spécifique à la démarche de l'entité.</p> <p>Le comité de pilotage utilise les supports de communication interne à sa disposition ; par exemple : affichage, presse interne, intranet.</p> <p>Les supports retenus sont diffusés à tous les collaborateurs et aux nouveaux embauchés. A chaque mise à jour des supports une nouvelle diffusion est faite.</p> <p>La Direction informe les représentants du personnel, le médecin du travail et/ou l'assistante sociale s'ils ne font pas partie du comité de pilotage.</p>	<p>Vérification documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - engagement formel de la Direction dans le projet d'entreprise, le plan stratégique, le PMT, la charte, - plan de communication interne, - CR des CE, CHSCT, DP... - les supports de communication interne

B. PRATIQUES AU QUOTIDIEN

Impact attendu	Engagement de l'entité	Détail de l'engagement	Méthode de vérification
<p>↳ La direction est crédible</p>	<p>6. La Direction et l'encadrement s'impliquent dans la démarche convivialité</p>	<p>La Direction et l'encadrement^{ca} montrent leur conviction par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - leur implication dans les actions conviviales^{ca} - la présence de la Direction au sein du comité de pilotage. 	<p>Entretiens avec la direction et les collaborateurs</p> <p>Vérification documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preuve des actions conviviales - Comptes rendus des comités de pilotage
<p>↳ Les échanges au sein des équipes sont courtois et constructifs</p>	<p>7. Chaque manager développe la démarche convivialité au sein de son équipe</p>	<p>Chaque manager^{ca} sensibilise son équipe lors d'une réunion interne à l'aide des supports élaborés par le comité de pilotage et mis à sa disposition pour expliquer et déployer la démarche convivialité auprès de ses collaborateurs et des nouveaux embauchés.</p> <p>Cette réunion intègre une réflexion collective à l'issue de laquelle émane un plan d'action pour l'amélioration de la convivialité au sein de l'équipe.</p> <p>De plus, le manager organise ou fait organiser au moins une fois par an une activité et/ou action^{ca} conviviale avec les membres de son équipe ; Par exemple : la bibliothèque d'actions conviviales est un outil d'aide à l'organisation de l'action ou de l'activité conviviale.</p>	<p>Entretiens avec les collaborateurs</p> <p>Vérification documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Support de communication interne pour le déploiement de la démarche convivialité - Comptes rendus de la réunion de sensibilisation et un plan d'action. - Preuve de(s) action(s) conviviales
<p>↳ La dynamique de la démarche est partagée</p>	<p>8. Le collaborateur peut participer au moins une fois par an à une action ou à une activité conviviale</p>	<p>L'entité propose une fois par an une action ou activité conviviale où chaque collaborateur a l'occasion de rencontrer des personnes d'autres services ; Par exemples : marathon de Paris, concours de photos, concert... (se reporter à la bibliothèque des actions conviviales).</p> <p>La Direction participe à cette action ou activité.</p>	<p>Entretiens avec les collaborateurs</p> <p>Vérification documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preuve de(s) action(s) conviviales

Impact attendu	Engagement de l'entité	Détail de l'engagement	Méthode de vérification
<p>↳ La démarche convivialité s'enrichit des idées de tous</p>	<p>9. L'entité encourage toutes les idées d'actions conviviales et y répond sous 15 jours</p>	<p>Tout collaborateur est encouragé à proposer des idées d'actions ou d'activités conviviales. Pour ce faire, il existe un outil mis à la disposition des collaborateurs et connu de tous ; Par exemple : blog, intranet, boîtes e-mail à idées...</p> <p>Ce dispositif de recueil sert également à recueillir les éventuels remarques (suggestions, critiques) concernant la démarche convivialité.</p> <p>Le chef de projet et/ou le comité de pilotage se charge(nt) de répondre à chacune des idées d'actions et des remarques dans les 15 jours calendaires.</p>	<p>Entretiens avec la direction et les collaborateurs Vérification matériel Vérification documentaire : - action de communication sur l'existence de l'outil - réponse à chacune des idées d'actions et des remarques</p>

C. INTÉGRATION DANS LES PROCESSUS RESSOURCES HUMAINES

Impact attendu	Engagement de l'entité	Détail de l'engagement	Méthode de vérification
<p>➤ Il est plus facile d'être convivial avec des personnes conviviales</p>	<p>10. L'entité intègre le critère convivialité dans le processus de recrutement</p>	<p>La grille de recrutement inclut au moins un critère évaluant la convivialité du candidat : convivialité.</p> <p>Il existe un outil permettant d'évaluer la convivialité d'un candidat. Exemple : « Quiz : quel collègue êtes-vous ? »</p>	<p>Entretiens avec les nouvellement recrutés</p> <p>Vérification documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - grille d'évaluation de recrutement et renseignement du critère et mode d'utilisation de la grille d'évaluation - étude d'opinion interne - parcours d'intégration - outil d'évaluation
<p>➤ Chacun est responsabilisé sur son comportement</p>	<p>11. L'entité intègre le critère convivialité dans le processus d'appréciation</p>	<p>L'entretien d'appréciation (au minimum une fois par an) se déroule dans un climat convivial : pas plus de deux reports de rendez-vous, ponctualité, courtoisie (formules de politesse), écoute active (absence d'interférences téléphoniques ou électroniques), considération du collaborateur et des managers.</p> <p>La grille d'appréciation inclut au moins un critère évaluant la convivialité de l'apprécié, qu'il soit collaborateur ou manager.</p> <p>Les règles de l'entretien d'appréciation sont définies dans un guide d'utilisation de la grille d'appréciation</p>	<p>Entretiens avec les collaborateurs, managers et la DRH.</p> <p>Enquête de satisfaction</p> <p>Vérification documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - grille d'entretien d'appréciation et renseignement du critère - un guide d'utilisation de la grille d'appréciation

D. ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Impact attendu	Engagement de l'entité	Détail de l'engagement	Méthode de vérification
<p>↳ Les locaux favorisent la démarche convivialité</p>	<p>12. Les locaux de l'entité sont aménagés de telle sorte à y favoriser la convivialité</p>	<p>L'entité dispose de conditions de travail agréables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - accueil physique souriant, - chaises à l'accueil (au moins deux), - environnement peu bruyant (moins de 65 décibels, seuil de gêne ou de fatigue), - plantes vertes (au moins deux), - au moins une machine à café, - propreté des espaces communs : salles de réunion, cafétérias, toilettes, couloirs (par exemple : pas de papier par terre, pas de tasse qui traînent...), - au moins une décoration murale (par exemple un tableau, des affiches). 	<p>Observation de l'activité Vérification visuelle Vérification documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mesures acoustiques - Comptes rendus du CHSCT - Planning ou contrat de nettoyage - Étude d'opinion interne
<p>↳ Le personnel peut échanger en dehors de son poste de travail</p>	<p>13. L'entité met à disposition de tous ses collaborateurs un espace de convivialité</p>	<p>L'entité a aménagé un ou plusieurs espace(s) de convivialité ouvert(s) toute la journée pour faciliter les échanges informels entre les collaborateurs. Par exemple, une cafétéria, un espace disposant de sièges, un réfrigérateur, éventuellement un chauffe-plat ou micro-ondes, des revues à jour.</p> <p>Cet espace est entretenu et propre.</p>	<p>Vérification visuelle Vérification documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planning et contrat de nettoyage

E. MESURE ET PILOTAGE DE LA DEMARCHE CONVIVIALITE

Impact attendu	Engagement de l'entité	Détail de l'engagement	Méthode de vérification
<p>↘ L'entité dispose de repères pour progresser</p>	<p>14. Le comité de pilotage mesure l'efficacité de la démarche convivialité</p>	<p>Chaque année le comité de pilotage mesure ou fait mesurer l'efficacité collective et le bien-être des collaborateurs à travers 3 outils :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'étude d'opinion interne comportant au minimum les items suivants : <ul style="list-style-type: none"> o opinion générale sur la démarche convivialité dans l'entité, o engagement de la Direction, o mise en place de la démarche convivialité (pertinence du plan d'actions, communication, chef de projet, freins levés) o prise en compte des comportements conviviaux (évaluations annuelles), o les locaux, o questions ouvertes, - la prise en compte des bilans de la médecine du travail, de l'assistance sociale, des représentants du personnel. - les indicateurs de l'entité : <ul style="list-style-type: none"> o taux de turnover, d'absentéisme et de congés maladies, nombre d'accidents du travail, nombre de conflits o le nombre d'actions et activités conviviales spontanées et organisées par an, le nombre de personnes conviées et le nombre de personnes présentes. <p>Chaque collaborateur a la possibilité de s'exprimer sur le bien-fondé ou le déroulé de la démarche convivialité par le biais de deux moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> o question ouverte à l'étude d'opinion interne o courrier ou courriel adressé au chef de projet <p>Les principaux résultats de cette mesure sont publiés dans le bilan social de l'entité et diffusable au CE et aux Organismes Syndicaux.</p>	<p>Vérification documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - résultat de l'enquête d'opinion interne - suivi du tableau d'indicateurs, - plan d'action, - bilan social, - formalisation des objectifs - communication du dispositif d'expression sur la démarche convivialité

Impact attendu	Engagement de l'entité	Détail de l'engagement	Méthode de vérification
<p>↘ La démarche se pérennise</p>	<p>15. La Direction suit la mise en œuvre de la démarche convivialité</p>	<p>Le comité de pilotage actualise la démarche convivialité à partir des objectifs de la Direction et des nouvelles améliorations à mener (identifiées lors de la mesure d'efficacité).</p> <p>Le comité de pilotage se réunit au minimum trois fois par an pour piloter et éventuellement réorienter la démarche convivialité.</p> <p>La Direction valide au minimum une fois par an la mise en œuvre de la démarche convivialité.</p>	<p>Vérification documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le plan d'action, - le guide des bonnes pratiques - les comptes rendus du comité de pilotage - le compte rendu du comité de Direction

CHAPITRE IV : ORGANISATION DOCUMENTAIRE

L'organisation documentaire est destinée à témoigner de la réalité de l'application du référentiel par l'entité ayant obtenu la certification de services.

Le système documentaire que doit détenir l'entité est articulé de la façon suivante :

- le présent référentiel,
- les textes réglementaires en vigueur,
- les enregistrements apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées,
- les documents servant de référence à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées.

Afin que l'organisme certificateur puisse contrôler l'historique de l'application du référentiel, le bénéficiaire de la certification de services procède à l'archivage des documents et aux enregistrements assurant la traçabilité des actions entreprises et apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées.

Cet archivage comprend :

- le référentiel et les anciennes versions, le cas échéant,
- les enregistrements prouvant le respect dans le temps des caractéristiques certifiées et des actions entreprises.

La durée d'archivage à respecter est au minimum de :

- 3 ans pour le référentiel
- 1 an pour les autres enregistrements.

CHAPITRE V : PLAN DE CONTROLE INTERNE

L'objectif du contrôle interne est de permettre au responsable du suivi de la certification de services de vérifier périodiquement que son entité respecte bien les caractéristiques certifiées par l'organisme certificateur.

Ce plan de contrôle est mis en œuvre selon un planning défini annuellement et conformément aux dispositions suivantes

- L'ensemble des caractéristiques certifiées est vérifié en interne **au moins 1 fois par an.**
- Les contrôles sont réalisés par une personne désignée par la direction à partir d'une check-list de contrôle. Cette personne s'identifie en signant la check-list de contrôle.
- Le contrôle est réalisé sur la base d'une liste de vérification qui comporte, pour chaque caractéristique certifiée, l'ensemble des points à vérifier.
- La personne désignée coche chaque item de la liste de vérification en fonction de la situation qu'il découvre (conforme / non-conforme).
- Une réunion est organisée en vue d'examiner les points faibles relevés lors des contrôles internes ainsi que lors des enquêtes de satisfaction.
- Un plan d'amélioration qui précise les échéances et le nom du responsable de la mise en place des actions correctives et du suivi de leur efficacité est défini. Il répertorie pour chaque caractéristique certifiée :
 - la conformité de l'engagement
 - les éventuels écarts constatés
 - les actions correctives correspondantes (plan d'amélioration)
 - les délais de mise en place
 - les responsables concernés
 - la validation de l'efficacité des actions correctives.

Les résultats des contrôles internes sont examinés et pris en compte lors du contrôle annuel de l'organisme certificateur.

CHAPITRE VI : GLOSSAIRE ET LEXIQUE

Terme	Définition
Action conviviale	Toute activité ponctuelle ou régulière qui facilite la mise en œuvre et/ou le développement de la démarche convivialité au sein de l'entité
Apports de la convivialité	<p>Les 5 enjeux pour l'entreprise : l'efficacité collective</p> <ul style="list-style-type: none"> • Performance : participer à une ambiance plus favorable au travail, créer les conditions d'une relation professionnelle plus efficace et plus créative • Valorisation : développer le respect, la considération, la reconnaissance • Ouverture : développer l'attention à l'autre, la curiosité, le goût du contact • Esprit d'équipe : faciliter le dialogue et la fluidité des échanges, décroiser, créer un climat de confiance et de bienveillance a priori, décontracter les relations, accroître le sentiment d'appartenance • Attractivité : améliorer l'image de l'entreprise pour l'interne (fidélisation) et pour l'externe (recrutement, qualité de la relation client) <p>Les 5 enjeux pour le collaborateur : le mieux-être de chacun</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonne ambiance : bénéficier d'un climat plus agréable au travail, travailler avec plus de plaisir • Estime de soi : se sentir reconnu en tant que personne, développer la confiance en soi • Sérénité : diminuer le stress au travail, la pénibilité, dénouer les tensions • Authenticité : être soi-même, rendre ses relations moins formelles et plus spontanées • Intégration : créer et développer des liens, combattre l'isolement
Chef de projet démarche convivialité	<p>Collaborateur de l'entité missionné par la Direction</p> <p>Son rôle : être un chef de projet qui impulse et fait partager les bonnes pratiques. Il n'a pas nécessairement pour mission de centraliser ou de coordonner.</p> <p>Ses fonctions :</p> <ul style="list-style-type: none"> • établir l'état des lieux de la démarche convivialité dans l'entreprise ou l'entité • proposer la politique de convivialité • répondre à toute demande de conseil • concevoir la démarche de Convivialité • assurer la maîtrise d'œuvre de l'ensemble de la démarche de Convivialité et de la réalisation des supports éventuels • animer un réseau de correspondants - relais • mesurer les résultats obtenus • procéder aux ajustements nécessaires et proposer toute amélioration • détecter en permanence les risques de tension • contribuer à la communication externe des résultats obtenus • constituer une base de données de bonnes pratiques internes et externes à l'entité accessible à tous les collaborateurs • mettre à disposition un centre de ressources documentaires. <p>Qualités souhaitées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aptitude et goût à communiquer ▪ Connaissance de l'entreprise ▪ Empathie ▪ Capacité d'entraînement ▪ Esprit d'équipe ▪ Bon sens ▪ Ténacité !!!!!

Comité de pilotage	<p>Le chef de projet démarche convivialité constitue et anime un comité de pilotage avec des volontaires de services différents. Les fonctions ressources humaines et communication interne font partie du comité. Le chef de projet propose aussi à la Direction de l'entité, au(x) représentant(s) du personnel et au médecin du travail et/ou à l'assistante sociale d'y participer.</p> <p>Le comité de pilotage définit ses objectifs, les modalités de travail, le calendrier, la création éventuelle d'un réseau en fonction de la taille de l'entité, les modalités de suivi et de reporting...</p> <p>Le comité de pilotage se réunit au minimum trois fois par an.</p>
Convivialité	<p>La convivialité en entreprise est un état d'esprit et une démarche qui favorisent le bien-vivre ensemble au travail.</p> <p>La convivialité est :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par nature <ul style="list-style-type: none"> ▪ libre, ouverte, volontaire ▪ chaleureuse, plaisante, positive, animée ▪ simple, légère, spontanée, avec le minimum de contraintes ▪ respectueuse - par construction <ul style="list-style-type: none"> ▪ ouverte à tous, sans exclusive ▪ non hiérarchique, informelle, non imposée ▪ adaptée au contexte ▪ pouvant s'intégrer dans la culture d'entreprise ▪ s'inscrivant dans la durée.
Démarche convivialité	<p>Ensemble de méthodes et outils pour développer la convivialité au sein de l'entité.</p> <p>La démarche convivialité est structurée en 5 étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'état des lieux - les enjeux, la politique et les objectifs - les missions et l'organisation - le plan d'action - la mesure et le pilotage.
Dispositif de recueil des remarques	<p>Outil mis à disposition des collaborateurs et connu de tous pour qu'ils puissent y laisser des remarques (critiques et suggestions) à l'attention du chef de projet et/ou le comité de pilotage sur tout ce qui concerne la démarche convivialité de l'entité.</p> <p>Il peut prendre la forme d'un blog, d'un intranet, d'une boîte e-mail à idées...</p> <p>Le chef de projet et/ou le comité de pilotage se charge(nt) de répondre à chacune des idées d'actions et des remarques dans les quinze jours calendaires.</p>
Encadrement	<p>Au sens large, c'est l'ensemble des collaborateurs qui ont le statut cadre. Du point de vue de la responsabilité managériale, un cadre peut être encadrant comme non encadrant d'une équipe.</p>
Manager	<p>Cadre encadrant une équipe de collaborateurs auprès de laquelle il est le relais de proximité de la démarche convivialité.</p>
Entité	<p>Tout établissement public ou privé, association, organisme (au sens ISO), quelles que soient sa forme juridique, sa taille, sa nationalité...</p> <p>Il peut s'agir d'une entreprise, d'un groupe, d'une filiale, d'une direction régionale, d'un service...</p> <p>L'appellation fait référence au périmètre pour lequel la certification est demandée.</p>

Etude qualitative	Sondage conduit pour comprendre, approfondir et/ou explorer une thématique donnée. Les modes d'investigation sont individuels (en face-à-face ou en entretien téléphonique), ou soit en groupe (table ronde...). L'échantillon varie habituellement de 30 à 50 interviewés.
Etude quantitative	Sondage pour mesurer la perception d'une cible sur un sujet donné et comparer les perceptions par segment (analyse), avec une base de données (benchmark), d'une passation à l'autre (évolution). Les modes d'investigation sont le face-à-face, le courrier, le courriel ou l'entretien téléphonique. Est interviewé l'ensemble de la population concernée ou en cas de grande taille, un échantillon représentatif de plusieurs centaines d'individus.
Frein à la démarche convivialité	Obstacle qui ralentit ou entrave le développement de la démarche convivialité au sein de l'entité. Un frein peut être d'ordre culturel, psychologique, organisationnel, financier...
Les fondamentaux	Comportements et attitudes de base applicables pour tous les interlocuteurs et acteurs de l'entreprise. Exemples : <ul style="list-style-type: none"> - aller à la rencontre des autres - dire bonjour à tout interlocuteur rencontré - dire s'il vous plaît ou merci - se montrer poli et courtois - proscrire l'incivisme - pratiquer l'écoute active - parler d'un ton bienveillant - positiver, voir le bon côté des choses - privilégier les relations directes - mettre de la joie dans les contacts - démarrer une réunion après 9h et avant 17h30 - expliquer pourquoi on dit oui ou non - être accessible et disponible - éviter : domination par la peur, dévalorisation, dénigrement, agression, chantage, culpabilisation, insultes, violences verbales et physiques, harcèlement... . - veiller à la propreté des espaces communs : salles de réunion, cafétérias, toilettes, couloirs - respecter les matériels communs (photocopieurs, imprimantes, vidéoprojecteurs, machines à café...) et signaler tout dysfonctionnement - adopter un volume vocal réduit pour ne pas importuner les voisins - ...
Lettre de mission	Feuille de route définie par la Direction pour le chef de projet démarche convivialité La lettre de mission définit les enjeux et résultats attendus par l'entité et par les collaborateurs, le temps imparti pour mener à bien la mission et les ressources allouées : personnel, moyens, budget...

Plan d'action	<p>Ensemble d'actions ou d'activités cohérentes et ordonnées entre elles</p> <p>Le plan d'action intègre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la détection des freins à la démarche convivialité - l'identification des leviers d'action - les actions mises en place au sein de l'entreprise pour améliorer la démarche convivialité - les échanges de bonnes pratiques, de couacs et de « quick wins » - le rôle de chacun - les moyens à mettre en œuvre - le calendrier. <p>L'attention est portée à la démarche convivialité dans le cadre des :</p> <ul style="list-style-type: none"> - processus managériaux et RH : recrutement, accueil, formation, évaluation, promotion, mobilité... - relations avec les instances représentatives du personnel - environnement de travail : locaux, espace de convivialité, propreté, services aux collaborateurs... <p>La Direction approuve le plan d'action. Elle s'y implique avec exemplarité. Le plan d'action est communiqué à tous. Il peut être aussi intégré dans la communication externe.</p> <p>Le comité de pilotage s'assure de la mise en œuvre du plan d'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'entité encourage la proposition d'initiatives - chaque manager développe au quotidien la démarche convivialité dans son équipe - chaque collaborateur est invité à participer au moins une fois par an à une action ou activité conviviale.
---------------	--

CHAPITRE VII : CONDITIONS D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU CERTIFICAT

VII.1/ CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT

Le certificat est attribué par l'organisme certificateur à l'issue d'une procédure de certification documentée qui comporte les étapes suivantes :

- **L'instruction du dossier de demande** de l'entreprise candidate.
- **La réalisation d'un audit de certification** ayant pour objet de vérifier la conformité des services à la totalité du référentiel et donnant lieu à un rapport d'audit
- **La décision du comité plurisectoriel de certification des services de l'organisme certificateur**, au vu du dossier de demande, du rapport d'audit, des avis de l'auditeur et des rapporteurs.

Instruction du dossier de demande

Toute entreprise candidate à la certification de services doit déposer, auprès de l'organisme certificateur, un dossier de demande composé notamment :

- d'une **fiche de renseignements** donnant des informations d'ordre administratif permettant d'organiser l'audit
- d'une **lettre d'engagement** à respecter les règles de la certification de services et les caractéristiques définies dans le référentiel.

Suite à la validation des éléments contenus dans le dossier de demande, l'organisme certificateur propose **une date d'audit** au candidat.

A la date de l'audit, le candidat doit être en mesure d'apporter la preuve qu'il respecte depuis au moins 3 mois les dispositions définies dans le référentiel, notamment au travers des enregistrements demandés par le référentiel qui doivent pouvoir être consultés sur cette durée.

Réalisation de l'audit de certification

L'audit de certification est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) **habilité(s)** pour le référentiel et selon **un questionnaire spécifique** qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe.

L'audit permet à l'auditeur de statuer sur la conformité aux exigences du référentiel. Il consiste en :

- **Des entretiens avec des membres du personnel**, contribuant au respect des exigences du référentiel.
- **Des vérifications visuelles d'éléments matériels**
- **Des constats anonymes**
- **L'observation de l'activité le jour de l'audit**
- **La consultation des documents et enregistrements** (documents papiers ou informatiques).

Décision de SGS ICS relative à l'attribution du certificat :

Les décisions pouvant être prises par SGC ICS sont les suivantes :

- **Attribution immédiate du certificat.**
- **Audit complémentaire documentaire**
- **Audit complémentaire sur site**
- **Refus d'attribution du certificat**

Une synthèse annuelle des résultats des contrôles pour le référentiel est présentée au comité plurisectoriel de la certification des services QUALICERT.

VII.2/ SURVEILLANCE DU CERTIFICAT

Réalisation du contrôle de surveillance

La surveillance est réalisée par l'organisme certificateur et consiste en **2 contrôles SEMI INOPINÉS sur la période de validité du certificat (3 ans)**, afin de s'assurer que le service est toujours en conformité avec le référentiel.

La **méthodologie** mise en œuvre pour les contrôles de surveillance reprend les **mêmes principes que celle de l'audit initial**.

Chaque contrôle est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) **habilité(s)** pour le référentiel et selon un **questionnaire spécifique** qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe.

Ce contrôle comporte :

- **Des entretiens avec des membres du personnel**, contribuant au respect des exigences du référentiel.
- **Des vérifications visuelles d'éléments matériels**
- **L'observation de l'activité le jour de l'audit**
- **Des constats anonymes**
- **La consultation des documents et enregistrements** (documents papiers ou informatiques)
- **L'examen des éventuelles réclamations** portant sur les caractéristiques certifiées du référentiel.

Une **vérification de la réalisation** et de **l'efficacité du contrôle interne** mis en œuvre par l'entreprise bénéficiaire de la certification selon les modalités prévues dans le référentiel (notamment : contrôle interne du respect des caractéristiques certifiées, suivi de la satisfaction)

La **vérification de la réalisation** des enquêtes de satisfaction auprès des clients et selon les modalités définies dans le référentiel

Le cas échéant, **une vérification de la mise en œuvre effective des actions correctives** proposées suite aux non-conformités :

- détectées par l'organisme certificateur lors de l'audit de certification ou des contrôles précédents,
- détectées par l'entreprise bénéficiaire de la certification lors des contrôles internes ou suite aux résultats des enquêtes de satisfaction

Le **respect des règles de communication** relatives à la Certification de Services définies dans le référentiel.

Décision de SGS ICS relative à la surveillance du certificat :

Les décisions pouvant être prises par SGC ICS sont les suivantes :

- **Poursuite du plan de contrôle**
- **Poursuite du plan de contrôle avec demande de preuves complémentaires**
- **Contrôle rapproché**
- **Contrôle complémentaire pour vérifier l'efficacité des actions correctives**
- **Suspension temporaire du certificat**
- **Retrait du certificat.**

En dehors des deux contrôles prévus sur la période de validité du certificat (3 ans), l'organisme certificateur peut décider la réalisation d'un contrôle complémentaire suite à des réclamations reçues par l'organisme certificateur.

CHAPITRE VIII : INFORMATIONS DES CLIENTS

La communication concernant la certification de services ne doit pas être ambiguë pour le client quant au nom et au service bénéficiaire de la certification de services.

Les règles ci-après découlent de l'article 10 du décret n°95-354 du 30 mars 1995 (articles R 115-10 du code de la consommation) et de l'avis du conseil national de la Consommation sur la Certification de Services (BOCCRF du 31/12/98).

VIII.1/ SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES

<u>SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES</u>	<u>MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS</u>
<p>1. Le certificat Qualicert : il doit être affiché sur le lieu d'accueil de l'entreprise bénéficiaire de la certification de services de façon à être visible des clients.</p> <p>2. Un document d'information sur la certification de services : il doit être à disposition des clients</p>	<p>1. Les coordonnées du bénéficiaire de la certification de services (dans le cadre d'une certification multi-sites, la liste des sites, dont les engagements de services sont certifiés, doit être disponible auprès du bénéficiaire).</p> <p>2. La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (couleur ou à défaut gris).</p> <p>3. Le titre complet du référentiel de certification de services.</p> <p>4. La liste de toutes les caractéristiques certifiées communiquées.</p> <p>5. L'adresse complète de SGS ICS : 191 avenue Aristide Briand 94237 Cachan cedex www.qualicert.fr</p> <p>6. Si vous exercez plusieurs activités, les mentions obligatoires spécifiques au référentiel (par exemple : activité concernée ou activité exclue)</p> <p>7. Si vous êtes bénéficiaires d'une certification multi-sites et qu'une partie du réseau n'est pas couverte par la certification, la mention suivante : « liste des sites disponible auprès de la société (coordonnées du bénéficiaire de la certification de services) ou de SGS ICS »</p>

VIII.2/ SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS

<u>SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS</u>	<u>MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS</u>
<p>1. Supports laissant peu de place à l'information : bons de commandes, cartes de visite, papier à en-tête, factures, courriers, invitations, télécopies, publicités dans les pages jaunes, autocollants, tracts, catalogues.</p>	<p>1. La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (couleur ou à défaut gris).</p> <p>2. L'adresse internet : www.qualicert.fr</p> <p>3. Mention(s) obligatoire(s) spécifique(s) au référentiel</p>
<p>2. Supports sur lesquels l'information peut être développée : site Internet, page de publicité, affiche publicitaire, brochure constituée de plusieurs pages.</p>	<p>MENTIONS PRECEDENTES (1 et 2). +</p> <p>3. Possibilité d'ajouter un extrait ou l'ensemble des caractéristiques communiquées.</p> <p>4. Sur le site Internet, possibilité de faire un lien vers notre site Internet : www.qualicert.fr</p>

VIII.3/ CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES COMMUNIQUEES

La Direction missionne un chef de projet démarche convivialité qui constitue un comité de pilotage et un réseau éventuel de correspondants.

Le comité de pilotage définit les objectifs et le plan d'action de la démarche retenue.

Chaque manager développe la démarche convivialité au sein de son équipe.

L'entité encourage toutes les idées d'actions conviviales et y répond sous 15 jours.

L'entité intègre le critère convivialité dans les processus de recrutement et d'appréciation.

L'entité met à disposition de tous ses collaborateurs un espace de convivialité.

La Direction suit la mise en œuvre de la démarche convivialité.
